

デジタル手書き署名をフィンテックに活用する 普遍性のあるデジタルインク技術が保険/金融サー ビスにもたらす恩恵とは？

現実とデジタルの領域をつなぐ

金融サービスにおけるデジタル革命はとどまるところを知りません。米国の銀行誌『American Banker Magazine』によると、2021年までには世界中の成人の2人に1人がスマートフォン、タブレットまたはスマートウォッチを利用して金融サービスを利用するようになると言われて
います¹。英国政治経済誌『The Economist』は、大恐慌以来米国の銀行が10,000以上の支店
(1日あたり平均3支店)を閉鎖してきたと報じており²、また、オーストラリアにおける最近
の調査では、保険のオンライン販売が過去5年間で2倍に増えていることが指摘されています³。
デジタル技術は、金融サービスにおける商品取引をより便利かつ効率的にしてきました。

こうした動向にもかかわらず、生命保険の署名から担保契約の締結まできめ細かいサービスを
必要とし、(法的拘束力を確保する目的で)書類に手書きの署名が義務付けられている例が、
今なお数多く存在します。

書類への手書き署名は、個人の身元と目的の証明となります。デジタル署名についても同じ効
力がなくてはなりません。金融サービス/保険プロバイダーが、非効率な紙ベースのシステムか
らの脱却を進める中、イノベーションにより、デジタルインク技術に対応したペン、デバイス、
タブレット等を活用して、署名や契約申請書を進化させ、新たなワークフローやシームレスな
顧客体験を実現できるようになりました。しかし、これらのソリューションは独自技術による
ものが多く、利用の幅が限られています。

普遍性のあるフレームワーク

デジタル文具協会は、手書きによるあらゆる署名やペンストローク(筆跡)を、すべてのデジ
タルインクソリューションで共有・編集可能なスマートデータフォーマットで確実に取得する
ために、普遍性のあるフレームワークが必要と考えています。デジタル文具協会のワーキング
グループは、幅広い業界の専門家と連携してデジタルインク対応商
品・サービスの価値を引き出すことで、生産性を高め、お客様によ
り良いサービスを提供すべく努めています。



スキャン、コピー、アーカイブといった
裏方業務をなくすことで、コンサルタン
トが自分の顧客に専念する時間をもっと
持てるようデジタルインクテクノロジー
の進化をデザインできます。

(画像提供：株式会社ワコム)

保険/金融サービスは、標準的なデジタルインクテクノロジーの恩恵を最も効果的に享受できる業界であるといえるでしょう。デジタルインクの進化によって、個人の身元や目的が確認でき、ユーザーが描くすべてのインクストロークにおいて、筆圧、筆記速度、その他の署名属性をスマートデータとして記録し、その署名が本物であることを確認できるようになります。

金融サービス/保険プロバイダーにもたらされるメリット

デジタルインクソリューションは、保険/金融サービス会社に多大なるメリットをもたらす可能性を秘めています。高次元の顧客サービスを維持し、詐欺を軽減し、生産性を高めつつ、より効率的なプロセスをサポートすることを可能にします。そうしたメリットには次のようなものがあります。

お客様との打ち合わせ中にも、中断することなしに申請書をデジタル記入

お客様のコンサルティングは、保険代理店や銀行員にとって、ロイヤルティの獲得、サービスの改善、アドオン販売促進を可能にする重要な機会です。例えば、お客様がデジタルインクソリューションを使用して保険証券やローン申込書に記入すると、お客様の情報と署名がデジタルで取得されます。代理店員がお客様と貴重な時間を過ごしている間にも、デジタル署名された契約情報が自動的に保存・分析され、必要なパートナーと共有されます。

生体認証で法的に拘束力のある同意書を取る

デジタルインクテクノロジーを使うと、個人の署名の表面上の形だけでなく、その個人独自の署名方法に関連する生体データも取得できます。こうしたデータには、ペンの角度、筆圧量、筆記速度などが含まれます。これらすべてが合わさることにより、同意を確認して偽造を防止する強力な認証手段を形成できます。

書類仕事を減らして生産性を高め、顧客サービスを向上

デジタルインク技術によって、保険/銀行業務における書類仕事の大部分は不要になります。処理する書類の量も低減され、保険代理店や銀行員は、顧客サービスを充実させ、顧客や保険契約者に価値を届けたためにより多くの時間を確保できるようになります。

裏方の書類処理業務を最小限に抑えて効率性と正確性を高める

紙ベースの処理は、書類をデジタル記録へと変換するなど、多くの工数を必要とします。スキャン、コピー、ファイリング、アーカイブを行う必要性を軽減することで、デジタルインクテクノロジーは、人的エラーを防ぎつつ、裏方業務をより効率化できます。



標準的なデジタルインク技術を使用して、偽造防止対策を講じた新しいデジタル文具ソリューションを開発して詐欺を防止できます。

(画像提供：株式会社ワコム)

保険詐欺を防止

大多数の保険代理店は政治遣う倫理観をもって業務に取り組んでいますが、非良心的な保険代理店に当たってしまった場合、それは不運な現実としか言いようがありません。しかし、こうした不幸な事例が実際に報告されていることを直視する必要があります。デジタルインク技術は、お客様がデジタル署名を提供した後に保険代理店が申請書の内容を改ざんするのを防ぐことで、保険代理店による詐欺の軽減に一役買っています。

次のステップ：普遍性のあるフレームワーク採用の取り組み

デジタルインク技術は、コストを削減し、効率性を高め、詐欺を軽減するなどといった新たな機会を保険会社や金融サービスプロバイダーに提供します。デジタルインクを使って共有・連携するためのオープンでスマートな普遍性のあるコンテンツフォーマットと共通のフレームワークを導入することで、こうしたメリットが格段に広がります。デジタル文具協会（DSC）は、デジタルインクフレームワークの標準「WILL™（Wacom Ink Layer Language）」をベースとしたこうした取り組みを指導するべくリードしています。

私たちは、デジタルインクによるイノベーションが、デジタル文具市場にどう作用するかを見極めて頂くためにも、皆様のデジタル文具協会加入をお勧めしています。デジタルインクエコシステムにご関心のある企業は、皆様ご入会いただけます。

デジタル文具協会の会員には2つレベル（コントリビューターとプロモーター）があり、すべての企業に門戸を開いています。デジタル文具に的を絞ったテクノロジースタートアップや学術団体の皆様には、初年度年会費が無料になるプロモーターメンバー申請をご案内しています。申請が承認されると、プロモーターメンバーシップの初年度会費が無料になります。また、デジタル文具協会のワーキンググループを通じた当協会の技術面・教育面での啓蒙活動にご参加いただけます。メンバーの皆様には、「WILL™（Wacom Ink Layer Language）」にアクセスしたり、メンバーシップによる各種取り組み、ワーキンググループ、メンバー限定ミーティングに参加する機会があります。

デジタル文具協会（DSC）について

デジタル文具協会（DSC）は、デジタル文具ソリューションという新たな市場カテゴリーの構築を牽引することを目的として、設立された団体です。コントリビューターメンバー（協会の運営を担います）は、E Ink（イー・インク）、富士通クライアントコンピューティング株式会社、Montblanc（モンブラン）、サムスン電子、ワコムです。当協会は、デジタルインクの標準「WILL™（Wacom Ink Layer Language）」をベースとしたアイデアを共有したり、連携したりできるオープンでスマートな標準的コンテンツフォーマットと共通のフレームワークとして確立することに目的を置いています。デジタル文具協会（DSC）とそのメンバーシップ特典に関する詳細については、<http://digitalstationeryconsortium.org>にてご確認ください。

文末脚注

¹American Banker, “BankThink The biggest barrier to mobile banking growth? Fear,” January 03, 2018

²The Economist, “The closing of American bank branches,” July 27, 2017

³Roy Morgan, “Online sales of life insurance grow to 349,000,” January 18, 2018